

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PADA TOKO ROTI
"JASMINE CAKERY" DI JL. MONJALI 199 B YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Disusun oleh:

FADILLAH MAMONTO

131080025



PROGRAM STUDI AGRIBISNIS

**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA
2012**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA PADA TOKO ROTI
"JASMINE CAKERY" DI JL. MONJALI 199 B YOGYAKARTA**

Disusun oleh:

FADILLAH MAMONTO

131080025

Skripsi

Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian
Pada Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta

PROGRAM STUDI AGRIBISNIS

**FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
YOGYAKARTA
2012**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk,
Kualitas Pelayanan Dan Harga pada Toko Roti "Jasmine
Cakery" Di Jl. Monjali No. 199 B Yogyakarta
Nama Mahasiswa : Fadilla Mamonto
Nomor Mahasiswa : 131080025
Program Studi : Agribisnis

Menyetujui,
Pembimbing dan Penelaah

Vini Arumsari, SP., MP.
Pembimbing I

Dr. Ir. Nanik Dara Senjawati, MP.
Pembimbing II

Ir. Indah Widowati, MP.
Penelaah I

Wulandari Dwi Etika Rini, SP., MP.
Penelaah II

Tanggal Ujian:

ABSTRACT

FADILLAH MAMONTO, Analysis of customer satisfaction for quality products, Quality service and price in bakeries "Jasmine Cakery" in Yogyakarta Guided by VINI ARUMSARI and NANIK DARA SENJAWATI. This study aims to (1) identify product quality, service quality, price and customer satisfaction in Bakeries "Jasmine Cakery", (2) analyze the level of customer satisfaction with product quality, service quality and price in the Bakery "Jasmine Cakery". The basic method used in this research is descriptive method. Implementation methods using survey methods, The method of determining the location of the study by purposive sampling method and sampling methods using non random sampling method. Kind of data is primary data and secondary data. Sources of data obtained from the Bakery "Jasmine Cakery", consumer Bakeries "Jasmine Cakery", the study of literature. Data collection techniques by way of observation, interviews, and record keeping. Data collection techniques by way of observation, interviews, and record keeping. To analyze the level of customer satisfaction with product quality, service quality and price in the Bakery "Jasmine Cakery" used Importance - Performance Analysis (IPA) and the Analysis of Consumer Satisfaction Index (Customer Satisfaction Index). Based on the results of data analysis, we conclude Interest Rate > Rate Performance, Customer Satisfaction Index of 69.60 and is on CSI interval 0.66 to 0.80, then it can be stated level of customer satisfaction in the Bakery "Jasmine Cakery" in the category of content, by testing one sample t test obtained significant value of 0.000, then the stated level of customer satisfaction with product quality, service quality and price of the criteria are satisfied, and based on the cartesian diagram concluded that there are some factors of product quality, service quality and price is considered very important by customers, but the implementation is still not satisfactory, but there are also factors that implementation is considered excessive and does not really matter to customers.

Keyword : Consumer Satisfaction, Quality Products, Quality Service, Price

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Gorontalo pada tanggal 05 Februari 1989. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan, Ayah Wahidin Mamonto dan Ibu Ketcia Salote.

Tahun 1992 -1994 penulis mengawali pendidikan di Taman Kanak-kanak (TK) Mawar, Gorontalo. Tahun 1994-2000 penulis melanjutkan pendidikan di SDN 24 Kota Barat, Gorontalo; kemudian melanjutkan pendidikan di MTS Al-huda Gorontalo, pada tahun 2000-2003. Tahun 2003-2006 penulis melanjutkan ke SMAN 3 Gorontalo, setelah itu pada tahun 2006 penulis melanjutkan ke Perguruan Tinggi yaitu Universitas Negeri Gorontalo (UNG). Saat itu, penulis mengikuti tes dan seleksi di Program Diploma 3 dan diterima di Program Teknologi Pengolahan Hasil Perkebunan. Selanjutnya pada tahun 2008, penulis melanjutkan perkuliahan program Sarjana (S-1) di Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, UPN''Veteran''Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Tidak ada sepatah katapun yang patut diucapkan oleh seorang hamba yang lemah ini kecuali ucapan syukur Alhamdulillah kepada ALLAH SWT atas segala rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga pada Toko Roti "Jasmine Cakery" di Jl. Monjali 199 B Yogyakarta. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat wajib untuk mendapatkan gelar Sarjana (S-1) pada Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, UPN "Veteran" Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa semuanya tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan, dorongan dan bantuan dari semua pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Vini Arumsari, SP., MP, selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah berkenan memberikan bimbingan, petunjuk, saran serta waktunya dalam penyusunan skripsi ini; Dr. Ir. Nanik Dara Senjawati, MP, selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan dan masukan yang sangat bermanfaat terhadap penyusunan skripsi ini. Selanjutnya, terima kasih juga penulis ucapkan kepada Ir. Indah Widowati, MP, selaku Dosen Penelaah pertama dan Wulandari Dwi Etika Rini, SP., MP, selaku Dosen Penelaah kedua yang telah bersedia memberikan saran guna perbaikan dalam penyusunan skripsi ini.

Terimakasih penulis ucapkan kepada Dekan Fakultas Pertanian, UPN "Veteran" Yogyakarta. Bapak dan Ibu Staf Dosen Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, UPN "Veteran" Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada segenap Staf Tata Usaha Program Studi Agribisnis dan Staf Perpustakaan Fakultas Pertanian, UPN "Veteran" Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan, pelayanan dan bantuan selama penulis menuntut ilmu.

Segenap karyawan dan manajemen Toko Roti "Jasmine Cakery" di Jl. Monjali 199 B Yogyakarta, terimakasih karena telah membantu penulis dalam memperoleh data untuk penyusunan skripsi ini.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Papa dan Mama yang senantiasa sabar memberikan do'a, kasih sayang, semangat yang tiada hentinya kepada penulis, baik secara moral maupun materi. Semoga skripsi ini bisa menjadi persembahan yang terbaik. Ketiga saudaraku Yudin, Qifly, Ipat dan k'Syarifatunisa yang selalu memberikan nasehat dan semangat kepada penulis walau kadang cerewet. *I Love U All*.

Terima kasih buat teman-teman di Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, UPN "Veteran" Yogyakarta khususnya Angkatan 2007 dan 2008 yang selalu kompak dan berisik di manapun berada.

Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan, semangat dan do'anya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi semua pihak.

Yogyakarta, Maret 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
<i>ABSTRACT</i>.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	V
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Tinjauan Pustaka.....	5
1. Landasan Teori.....	5
2. Penelitian Terdahulu.....	28
3. Kerangka Pemikiran.....	29
F. Hipotesis	32
G. Pembatasan Penelitian.....	32
H. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	32
I. Metodologi Penelitian.....	36
1. Metode Penelitian.....	36
2. Metode Pelaksanaan Penelitian.....	36
3. Metode Pengambilan Responden.....	37
4. Macam dan Sumber Data.....	38
5. Metode Pengumpulan Data.....	38
6. Pengujian Instrument Penelitian.....	39
J. Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	45

BAB II	KEADAAN UMUM TOKO ROTI "JASMINE CAKERY"	53
	A. Sejarah dan Perkembangan Toko Roti.....	53
	B. Struktur Organisasi.....	55
	C. Ketenagakerjaan.....	57
	D. Tinjauan Sekilas Toko Roti.....	57
BAB III	IDENTITAS KONSUMEN TOKO ROTI "JASMINE CAKERY"	59
	A. Identitas Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
	B. Identitas Konsumen Berdasarkan Usia.....	60
	C. Identitas Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	60
	D. Identitas Konsumen Berdasarkan Pekerjaan	61
	E. Identitas Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendapatan.....	62
	F. Identitas Konsumen Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	63
BAB IV	ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PENGUJIAN HIPOTESIS	64
	A. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	64
	1. Nilai Kepentingan/Harapan (<i>Importance</i>).....	64
	2. Nilai Kinerja/Kepuasan (<i>Performance</i>).....	70
	3. Diagram Cartesius.....	76
	B. Analisis Indeks Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction Index</i>).....	88
	C. Uji Hipotesis.....	93
BAB V	PEMBAHASAN.....	94
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
	A. Kesimpulan.....	99
	B. Saran.....	99

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (IKP).....	28
2. Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	29
3. Variabel, Dimensi, Indikator dan Skala Pengukuran Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga.....	35
4. Hasil Uji Validitas Kepentingan pada Toko Roti "Jasmine Cakery".....	41
5. Hasil Uji Validitas Kinerja pada Toko Roti "Jasmine Cakery".....	42
6. Pedoman Pengukuran Reliabilitas Instrumen.....	43
7. Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan dan Kinerja pada Toko Roti "Jasmine Cakery".....	44
8. Identitas Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin pada Toko Roti "Jasmine Cakery".....	59
9. Identitas Konsumen Berdasarkan Usia Pada Toko Roti "Jasmine Cakery".....	60
10. Identitas Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Toko Roti "Jasmine Cakery".....	60
11. Identitas Konsumen Berdasarkan Pekerjaan pada Toko Roti "Jasmine Cakery".....	61
12. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan pada Toko Roti "Jasmine Cakery".....	62
13. Identitas Konsumen Berdasarkan Frekuensi Pembelian pada Toko Roti "Jasmine Cakery".....	63

14.	Penilaian Kepentingan/Harapan (<i>Importance</i>) Dimensi Kualitas Produk pada Toko Roti "Jasmine Cakery"	64
15.	Nilai Kepentingan/Harapan (<i>Importance</i>) Dimensi Kualitas Produk yang Dikuantitatifkan pada Toko Roti "Jasmine Cakery"	65
16.	Penilaian Kepentingan/Harapan (<i>Importance</i>) Dimensi Kualitas Pelayanan pada Toko Roti "Jasmine Cakery" ...	66
17.	Nilai Kepentingan/Harapan (<i>Importance</i>) Dimensi Kualitas Pelayanan yang Dikuantitatifkan pada Toko Roti "Jasmine Cakery"	68
18.	Penilaian Kepentingan/Harapan (<i>Importance</i>) Dimensi Kualitas Produk pada Toko Roti "Jasmine Cakery"	69
19.	Nilai Kepentingan/Harapan (<i>Importance</i>) Dimensi Harga yang Dikuantitatifkan pada Toko Roti "Jasmine Cakery"	70
20.	Penilaian Kinerja/Kepuasan Dimensi Kualitas Produk pada Toko Roti "Jasmine Cakery"	71
21.	Nilai Kinerja/Kepuasan Dimensi Kualitas Produk yang Dikuantitatifkan pada Toko Roti "Jasmine Cakery"	72
22.	Penilaian Kinerja/Kepuasan Dimensi Kualitas Pelayanan pada Toko Roti "Jasmine Cakery"	73
23.	Nilai Kinerja/Kepuasan Dimensi Kualitas Pelayanan yang Dikuantitatifkan pada Toko Roti "Jasmine Cakery"	74
24.	Penilaian Kinerja/Kepuasan Dimensi Harga pada Toko Roti "Jasmine Cakery"	75
25.	Nilai Kinerja/Kepuasan Dimensi Harga yang Dikuantitatifkan pada Toko Roti "Jasmine Cakery"	76
26.	Perhitungan Rata-rata Nilai Kinerja/Kepuasan dan Nilai Kepentingan/Harapan yang Dirasakan Konsumen Toko Roti "Jasmine Cakery"	77
27.	Nilai <i>Mean Importance Score</i> (MIS)	88

28.	Nilai <i>Weighting Factors</i> (WF).....	90
29.	Nilai <i>Weighting Score</i> (WS).....	91
30.	Uji <i>One Sample t-Test</i> Kepuasan konsumen terhadap Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga pada Toko Roti "Jasmine Cakery".....	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.	Proses Keputusan Pembelian.....	8
2.	Diagram Kartesius.....	24
3.	Bagan Kerangka Pemikiran.....	31
4.	Kuadran <i>Importance-Performance Analysis</i>	48
5.	Struktur Organisasi Toko Roti "Jasmine Cakery".....	56
6.	Diagram Kartesius dari Atribut Kualitas Produk yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Toko Roti "Jasmine Cakery".....	79
7.	Diagram Kartesius dari Atribut Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Toko Roti "JasmineCakery".....	82
8.	Diagram Kartesius dari Atribut Harga yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Toko Roti "JasmineCakery".....	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul
1.	Kuesioner Penelitian
2.	Rekapitulasi Data Jawaban 50 Responden (Tingkat Kepentingan) Kualitas produk
3.	Rekapitulasi Data Jawaban 50 Responden (Tingkat Kepentingan) Kualitas Pelayanan
4.	Rekapitulasi Data Jawaban 50 Responden (Tingkat Kepentingan) Harga
5.	Rekapitulasi Data Jawaban 50 Responden (Tingkat Kinerja) Kualitas Produk
6.	Rekapitulasi Data Jawaban 50 Responden (Tingkat Kinerja) Kualitas Pelayanan
7.	Rekapitulasi Data Jawaban 50 Responden (Tingkat Kinerja) Harga
8.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan Kualitas Produk
9.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan Kualitas Pelayanan
10.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepentingan Harga
11.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja Kualitas Produk
12.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja Kualitas Pelayanan
13.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja Harga
14.	Data 50 Responden